

Das Konzept der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) hat im Jahr 2000 im Rahmen eines Modellprojekts ihr Angebot einer Onlineberatung gestartet. Dieses Pilotprojekt mit dem Titel *Sorgenchat und Online-Beratung im Internet* wurde in der ersten Phase vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen finanziert. Hinzu kamen die Länder Hamburg, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Thüringen und der Bund. Seit dem Jahr 2005 finanzieren die 16 Bundesländer gemeinsam das Beratungsportal, das Land Bayern hat die Federführung übernommen.

Auf der Grundlage der gewonnenen Erfahrungen der ersten Phase und eines Beschlusses der Jugendministerkonferenz vom Mai 2003 hat die bke den Auftrag erhalten, eine zentrale, bundesweite Internetplattform für Jugendliche und Eltern aufzubauen, für die die bestehenden Erziehungsberatungsstellen schwer erreichbar sind oder bei denen Hemmschwellen bestehen, diese Stellen aufzusuchen. Auf der Basis der Kooperation mit den örtlichen Erziehungsberatungsstellen, die Fachleistungskapazitäten in die bke-Onlineberatung einbringen, entstand mit der weiteren Unterstützung und unter Federführung des Bayerischen Staatsministeriums ein von allen Bundesländern gemeinsam finanziertes professionelles Beratungsangebot.

Der Zugang zu digitalen Medien, ihre Nutzung und steigende Bedeutung hat Einfluss auf den Lebensalltag von

Familien und jungen Menschen. Zunehmend wählen Jugendliche und Eltern die Onlineberatung auch bewusst als Alternative zur Face-to-Face-Beratung, weil sie die virtuelle Form der Kommunikation bevorzugen. Beratung via Internet bietet mehr zeitliche Flexibilität und spricht damit berufstätige Eltern und möglicherweise auch mehr Väter an. Jugendliche fühlen sich durch die

negativen sozialen Folgen geäußert werden können: sexuelle, körperliche und seelische Gewalt, Suizidalität und selbstverletzendes Verhalten sowie weitere hoch schambesetzte Themen.

Internetbasierte Erziehungsberatung kommt den Lebenslagen und den daraus resultierenden Bedürfnissen von Ratsuchenden in einer sich zunehmend entgrenzenden und beschleunigenden



Vielfalt der Angebote angesprochen, die ihrem Medienverhalten entsprechen, dies gilt insbesondere für den Chat. Der schnelle und unkomplizierte Zugang bietet Unterstützung für Fragen, zu denen die Betroffenen (noch) keine Beratung vor Ort nutzen möchten, oder der umgehenden Unterstützung in akuten Krisen bedürfen.

Neben den Besonderheiten des kommunikativen Verhaltens von Jugendlichen und jungen Volljährigen gibt es spezielle Themen, die im Schutz der Anonymität der Onlineberatung schneller und ohne Furcht vor

Welt entgegen. Eine Beratungsaufnahme im Medium Internet kann auch die Motivation erhöhen, eine örtliche Hilfeeinrichtung aufzusuchen, wenn die Onlineberatung an ihre Grenzen stößt. Onlineberatung steht nicht in Konkurrenz zur örtlichen Beratung. Sie ist in jeder Hinsicht eine Ergänzung des Katalogs von Maßnahmen und Hilfeleistungen.

Angebote im Internet taugen nicht nur für eine direkte Hilfestellung, auch präventive Zielsetzungen lassen sich über das digitale Medium realisieren. Beide Zielgruppen, Eltern wie Jugend-

Der Jahresbericht 2016 der bke-Onlineberatung ist im Frühjahr 2017 veröffentlicht worden und auf [bke.de \(www.bke.de/virtual/fachkraefte/bke-onlineberatung.html\)](http://www.bke.de/virtual/fachkraefte/bke-onlineberatung.html) einsehbar. Zwei Beiträge daraus sind im Folgenden abgedruckt. Zunächst ist das Konzept der bke-Onlineberatung in der aktualisierten Fassung zu finden. Über zehn Jahre nach der Erstveröffentlichung wurden Anpassungen aufgrund der fachlichen und der strukturellen Weiterentwicklung notwendig. Die datenschutzrechtlichen Erfordernisse in der bke-Onlineberatung werden in einem Text von Corinna Gekeler, der Datenschutzbeauftragten der bke, dargestellt. Im Muster-Kooperationsvertrag wurden die Regelungen zum Datenschutz aufgenommen. Er ist ebenfalls auf [bke.de \(www.bke.de/virtual/fachkraefte/bke-onlineberatung.html\)](http://www.bke.de/virtual/fachkraefte/bke-onlineberatung.html) einsehbar.

liche, erhalten über die Dialoge anderer Betroffener mit den Online-Fachkräften eine frühzeitige Unterstützung in allen Fragen rund um die Erziehung, dem Zusammenleben in der Familie oder zur eigenen Person. Schriftlich fixierte Selbsthilfe, wie sie im frei zugänglichen Forum sichtbar wird, trägt dazu bei, verunsicherte Eltern zu orientieren und ihre Erziehungskraft zu stärken. Die Beiträge im Jugendforum dienen der Unterstützung von Jugendlichen, deren Probleme sich zu chronifizieren drohen. Sie haben somit auch präventiven Charakter.

Rechtsgrundlagen

Das Beratungsportal nimmt gleichermaßen Aufgaben der Förderung der Erziehung in der Familie wie der Hilfe zur Erziehung bzw. für junge Volljährige wahr. Den Leistungen liegen damit folgende Bestimmungen des Achten Buchs Sozialgesetzbuch (SGB VIII) zugrunde:

- § 8 Abs. 3 Beratung von Kindern und Jugendlichen ohne Kenntnis der Personensorgeberechtigten
- § 16 Abs. 1 Allgemeine Förderung der Erziehung in der Familie
- § 16 Abs. 2 Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung junger Menschen

- § 17 Abs. 1 Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung
- § 18 Abs. 1 Beratung bei der Ausübung der Personensorge
- § 28 Erziehungsberatung
- § 41 Hilfe für junge Volljährige, Nachbetreuung.

Erziehungsberatung als Leistung der Kinder- und Jugendhilfe gemäß § 28 SGB VIII ist von den Trägern der öffentlichen Jugendhilfe entsprechend § 3 SGB VIII im erforderlichen Umfang (§ 80 SGB VIII) vorzuhalten. Beratungsangebote im Internet sind jedoch nicht auf örtliche Zuständigkeiten begrenzt. Sie können von überall her in Anspruch genommen werden. Beratungsangebote im Internet begrenzen sich lediglich an den von den Fachkräften gesprochenen Sprachen. Folgerichtig wurde im Jahr 2003 eine »Erziehungs- und Familienberatung im Internet« als bundesweite und von den Ländern finanzierte, professionelle zentrale virtuelle Beratungsstelle geschaffen, die ihre Leistungen für alle vom Gesetzgeber definierten Leistungsberechtigten vorhält, unabhängig von deren Wohn- oder Dienort und unabhängig von den regionalen Ausstattungen mit Hilfeeinrichtungen. Die bke-Onlineberatung nutzt die Besonderheiten des Internets,

- die ständige Präsenz des Angebots (24 Stunden täglich, 7 Tage in der Woche)
- die direkte Kontaktaufnahme zu Fachkräften und
- die Anonymität der Kommunikation im Interesse der Ratsuchenden, um psychosoziale Leistungen niederschwellig und individuell zugänglich zu machen.

Die Möglichkeit der Beratungsaufnahme zu jedem beliebigen Zeitpunkt und unter Wahrung der eigenen Anonymität ermutigt Menschen, Beratung in Anspruch zu nehmen. Bei vielen Online-Ratsuchenden besteht ein deutlicher Hilfebedarf, der in der Vergangenheit dennoch nicht dazu geführt hat, ein örtliches Hilfeangebot in Anspruch zu nehmen.

Adressaten des Onlineberatungsangebots sind zum einen Jugendliche im Alter von 14 bis 18 Jahren. Insbesondere Jugendliche werden in ihrer Lebenswelt, in der das Internet eine zentrale Stellung einnimmt, mit dem

Angebot unmittelbar erreicht. Zunehmend sind junge Eltern inzwischen mit dem Internet aufgewachsen und suchen dort selbstverständlich nach Hilfsangeboten. Zum anderen richtet sich das Angebot an Eltern, die eine örtliche Beratungsstelle nicht aufsuchen können oder wollen. Dies kann sowohl durch eine geringe Versorgungsdichte in der jeweiligen Region oder Überlastung der örtlichen Beratungsstelle aber auch durch eine Hemmung, für Probleme mit dem eigenen Kind eine Unterstützung durch Dritte in Anspruch zu nehmen, sowie durch die veränderten Lebens- und Arbeitsbedingungen begründet sein.

Datenschutz und Datensicherheit

Als Anbieter eines Internetportals liegt es in Verantwortung der bke, die entsprechenden gesetzlichen Auflagen im Umgang mit personenbezogenen Daten (Schutz von Sozialdaten gem. §§ 61 ff SGB VIII) zu erfüllen. Dies steht im Einklang mit dem Selbstverständnis der bke und den berufsspezifischen Auflagen für die Fachkräfte als Geheimnisträger gem. § 203 Strafgesetzbuch, die Würde der Ratsuchenden und ihr Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung zu achten und rechtskonform auf die Bedingungen der virtuellen Beratung zu übertragen. Ein Leitfaden hält alle Rechte und Pflichten zum Datenschutz und zur Datensicherheit fest.

Das Leistungsspektrum

Beratung wird im Internet sowohl von Jugendlichen als auch von Eltern in Anspruch genommen. Allerdings ist das Kommunikationsverhalten von Jugendlichen und Eltern untereinander wie in der Nutzung der Angebote unterschiedlich. Jugendliche befinden sich bei Beratungsaufnahme häufig in einer Ablösungsphase von ihren Eltern. Wenn sie sich in dieser Situation mit ihren Problemen auseinandersetzen, wollen sie dies nicht unter den Augen der Eltern tun müssen. Deshalb wurden jeweils spezifische Websites für Jugendliche und Eltern gestaltet. Zur Unterstützung der Jugendlichen wie der erwachsenen Ratsuchenden werden verschiedene Beratungsformen angeboten:

- webbasierte Mail-Beratung
- Einzel-Chat-Beratung in Form einer Offenen Sprechstunde
- moderierter Gruppenchat
- moderierter Themenchat
- moderiertes Forum.

Zur Inanspruchnahme der Angebote ist eine Registrierung über einen selbstgewählten Kurznamen, den so genannten Nick-Namen erforderlich. Weder der reale Name noch eine Adresse werden abgefragt.

Alle beraterischen Vorgänge und die damit zusammenhängende Kommunikation finden ausschließlich mit Hilfe der Beratungs-Software statt und können nur im Login-Zustand eingesehen, bearbeitet und erstellt werden.

Webbasierte Mail-Beratung

Bei der Mail-Beratung kann die/der Ratsuchende die Frage bzw. die Problemstellung direkt in einem Eingabefeld formulieren, das auf der Website zur Verfügung gestellt wird. Die Anfrage wird intern an eine Fachkraft weitergeleitet. Beratungsanfragen werden an Werktagen innerhalb von 48 Stunden beantwortet, soweit die personelle Ausstattung dies zulässt. Schon in der ersten Antwort erfolgt eine Analyse, eine konkrete Orientierung hinsichtlich der zu bearbeitenden Problemstellung sowie der Hilfestellung. Reichen die Informationen im Text zur Beurteilung der Situation des/der Ratsuchenden nicht aus, ermuntert die Fachkraft, das Thema weiter auszuformulieren. Über die rein schriftliche Kommunikation entwickelt sich der Beratungsprozess, in dem Ratsuchende Probleme schildern, verstehen und neue Lösungen und Handlungsoptionen entwickeln und umsetzen.

Auf diese Weise entsteht ein recht genaues Bild, das es der Fachkraft ermöglicht, auf diese/n Ratsuchenden ausgerichtete Interventionen zu entwickeln. In einer Mailberatung können Ratsuchende/r und Fachkraft schriftgestützt eine vollwertige Beratung durchführen.

Einzel-Chat-Beratung als Offene Sprechstunde

Beratungen in der Offenen Sprechstunde sind als Einzeltermine für Beratungsanliegen, auch in krisenhaften Situationen konzipiert. Auf beiden Zielgruppen-Seiten sind die Zeiten

der Offenen Sprechstunde ausgewiesen. Der/die Ratsuchende findet sich innerhalb der angegebenen Zeitfenster ein und formuliert in ein Textfeld sein/ihr Anliegen. Innerhalb von fünf Minuten sucht die Software nach einer freien Fachkraft und verbindet diese im Erfolgsfall mit dem/der Ratsuchenden über sich öffnende Chatfenster.

Das Angebot kann bedarfsorientiert ein- und mehrfach genutzt werden. Kann keine freie Fachkraft gefunden werden, bittet das System den Ratsuchenden, es zu einem späteren Zeitpunkt erneut zu versuchen. Folgekontakte mit der gleichen Fachkraft sind nicht vorgesehen. Wer erneut ein Anliegen innerhalb der Offenen Sprechstunde vorträgt, wird im Regelfall von einer anderen Fachkraft beraten.

Gruppenchat

Gruppenchats sind themenoffen. Von Chat zu Chat können unterschiedliche Personen teilnehmen. Auch innerhalb eines Chats können die Teilnehmenden wechseln. Hier wird zu einem zuvor angekündigten Zeitpunkt ein virtueller

den Beratungsauftrag, sie setzt beraterische Impulse und regt den Austausch in der Gruppe an. Zudem verfolgt sie die Kommunikation im »Flüstermodus« (der parallelen Funktion eines Gespräches im Zweierkontakt) im Chat.

Themenchat

Im Gegensatz zu den themenoffenen Gruppenchats wird das Thema bei den Themenchats vorab festgelegt. Es nehmen nur Ratsuchende teil, die von der Themenstellung persönlich betroffen sind. Die Themenchats werden mehrere Wochen im Voraus angekündigt. Zur Förderung einer intensiven Diskussion ist die Anzahl der Teilnehmer/innen in Themenchats häufig geringer angesetzt als in themenoffenen Gruppenchats. Die moderierende Fachkraft versteht sich sowohl als Moderatorin wie auch als Expertin zum vorgegebenen Thema. Bei Bedarf kann sie externe Expertinnen hinzuziehen. Zu bestimmten Themen (Zeugnisse, Weihnachten, selbstverletzendes Verhalten, sexuelle Gewalt, Trennung/Scheidung etc.) finden regelmäßig Chats statt.

Das Forum ist auch eine öffentlich wirksame Form des Austausches über Erziehungsthemen.

Raum geöffnet, den eine limitierte Anzahl Ratsuchender gleichzeitig betreten kann. Die Gruppenchats werden von einer Fachkraft moderiert. Die Teilnehmer/innen können erst dann miteinander in Kontakt treten, wenn die Fachkraft den virtuellen Raum betreten hat. Damit werden fachlich unbetreute Räume ausgeschlossen. Wegen der kommunikativen Unterstützungsleistungen der Teilnehmer/innen untereinander ähnelt der Chat einerseits einer Selbsterfahrungsgruppe, andererseits einer moderierten pädagogisch-therapeutischen Gruppe. Deutlich wird die Moderation durch die gemeinsame Themenfindung und -festlegung sowie durch die zwischen allen Anwesenden vereinbarte Regelstruktur, die einzuhalten zentrale Aufgabe der Moderatorin oder des Moderators ist. Diese/r klärt

Moderiertes Forum

Diskussionsforen entstehen auf der Basis sequenziell geführter Dialoge zwischen vielen Ratsuchenden, deren zeitliche Abfolge weder von diesen noch von den Fachkräften antizipiert oder wesentlich beeinflusst werden kann. Das Forum kann auch ohne Registrierung gelesen werden. Ein Beitrag (»Posting«) kann aber nur über eine Registrierung erfolgen. Somit ist diese Form der Beratung auch eine öffentlich wirksame Form des Austausches über Erziehungsthemen bzw. jugendspezifische Fragestellungen.

Das Forum vergrößert die Reichweite selbst für ausgefallene Themen durch eine erhöhte Wahrscheinlichkeit, Gleichgesinnte zu finden und auf die gestellte Frage passende Antworten zu erhalten. Ein Ratsuchender benennt

seine Frage oder Problemstellung in Form eines Postings, Mitglieder der Community beantworten die Frage und reichern die Diskussion mit eigenen Erfahrungen an. Findet ein Thema kein Interesse und bleiben Antworten der Community aus, initiiert die Fachkraft durch eigene Beiträge die Diskussion.

Begegnung von Jugendlichen und Eltern

Eltern, die Unterstützung durch Beratung im Internet suchen, formulieren oft die Grenzen ihres Verständnisses gegenüber den eigenen heranwachsenden Kindern. Ebenso klagen Jugendliche über das geringe Verständnis ihrer eigenen Eltern. Deshalb wurde im Forum ein Ort des Austausches geschaffen: *die Offene Tür*. Dieses Forentheema wird beiden Zielgruppen angezeigt und dient dem Austausch der unterschiedlichen Sicht- und Erlebnisweisen zwischen Erwachsenen und Jugendlichen. Ein weiterer Ort des intensiven Austausches zwischen Eltern und Jugendlichen sind spezielle gemeinsame Gruppen- und Themenchats. Mindestens zweimal pro Monat finden themenoffene oder thematisch vorgegebene Chats für Eltern und Jugendliche statt.

Planung längerfristiger Beratungen

Erziehungsberatung als Leistung ist in der Mehrzahl der Fälle von kurzer bis mittlerer zeitlicher Dauer und

schwierige Beratungen wie z. B. zu sexueller, seelischer und körperlicher Gewalt, Suizidgefährdung, unabhängig von Dauer und Termino-häufigkeit in der Teaminterview vorzustellen. Neben Überlegungen zu optimierten Interventionen werden in der Interview regelmäßig die Grenzen der Onlineberatung ausgelotet. Wenn andere weiterführende Hilfen (z. B. Hilfen zur Erziehung, Psychotherapie) erforderlich sind, wirken die Beraterinnen und Berater auf die Inanspruchnahme örtlicher Dienste und Einrichtungen hin.

Verweis auf örtliche Einrichtungen

Erziehungsberatung im Internet wird als eigenständige Leistung verstanden. Sie hat nicht die Funktion, die Online-Ratsuchenden unmittelbar den örtlichen Hilfen zuzuführen. Dennoch werden auch Anliegen vorgetragen, bei denen wirksame Hilfe nur oder ergänzend durch eine Unterstützung vor Ort geleistet werden kann. Deshalb werden Ratsuchende in diesen Fällen dazu motiviert, örtliche Einrichtungen und Dienste aufzusuchen (z. B. Beratungsstellen, Jugendamt, Ärzte, Kliniken). Häufiger thematisieren Ratsuchende Unzufriedenheit oder Ratlosigkeit mit bereits in Anspruch genommenen Hilfen. Die Onlineberatung hilft, Schwierigkeiten zu verstehen, und gibt Anregungen, mit den örtlichen Helfern darüber in Austausch zu gehen.

Die Beratung muss den anerkannten hohen fachlichen Standards der Erziehungsberatung entsprechen.

Terminhäufigkeit gekennzeichnet. Bei länger andauernder Beratung mit einer höheren Zahl von Terminen muss die Beratungsfachkraft im fachlichen Austausch mit dem multiprofessionellen Team erörtern, ob diese Hilfe noch die geeignete ist. Unabhängig von der Thematik sollen Mailberatungen mit mehr als 30 Beratungskontakten intervdiert werden. Darüber hinaus gehört es zu den Grundsätzen fachlichen Handelns in der Erziehungsberatung, besonders

Datenbank der Erziehungsberatungsstellen

Alle Besucher der Website haben Zugriff auf eine Einrichtungsdatenbank der bke, in der die Erziehungsberatungsstellen im Bundesgebiet geführt werden. Sie wird kontinuierlich gepflegt. Die Datenbank ist mit einer Postleitzahlen-Suchfunktion ausgestattet, so dass eine örtlich nahe gelegene Beratungsstelle schnell gefunden werden kann.

Qualitätsstandards der Leistungserbringung

Die Problemlagen, bei denen das Angebot der Erziehungsberatung im Internet in Anspruch genommen wird, sind ebenso vielfältig wie in den örtlichen Erziehungsberatungsstellen. Sie betreffen Orientierung über erzieherische und entwicklungspsychologische Fragen, familiäre Konflikte bis hin zu Kinderschutzkonstellationen (z. B. sexuelle Gewalt, Misshandlung). Fragen der Identitätsbildung bis hin zu autoaggressivem Verhalten (Essstörungen, selbstverletzendes Verhalten, Suizidgedanken) sind vielfach die Themen der Jugendberatung. Die Beratung muss den anerkannten hohen fachlichen Standards der Erziehungsberatung auf der Grundlage von § 28 SGB VIII entsprechen. Um dies zu gewährleisten, wird die Beratung von Fachkräften erbracht, die zugleich in örtlichen Erziehungsberatungsstellen tätig sind und über mehrjährige Berufserfahrung verfügen. Der fachliche Standard der multiprofessionellen Zusammenarbeit wird in den Interviewteams der bke-Onlineberatung umgesetzt. Im Einzelnen werden die folgenden Qualitätsstandards gewährleistet:

Tätigkeit in einer Erziehungsberatungsstelle

Erziehungsberatung wird in diesem Beratungsportal nur von Fachkräften erbracht, die in einer Erziehungsberatungsstelle tätig sind und in einer der dort vertretenen Fachrichtungen ausgebildet wurden. Dazu zählen in der Regel:

- Psychologie (Diplom, Master)
- Soziale Arbeit, Sozialpädagogik, (Diplom, Bachelor, staatlich anerkannt)
- Pädagogik/Erziehungswissenschaft (Diplom, M.A.)
- Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie sowie weitere
- beraterisch-therapeutische Kompetenzen, die auf der Basis verschiedener Grundberufe erworben werden können.

Zusatzqualifikation

Erziehungsberatung wird in diesem Beratungsportal von o. g. Fachkräften erbracht, die eine auf diese Aufgabe bezogene Zusatzqualifikation erworben

haben oder in Kürze abschließen (§ 72 Abs. 1 Satz 2 SGB VIII oder analog bei Trägern der freien Jugendhilfe). Dazu zählen u. a.

- Weiterbildung zum/zur Erziehungs- und Familienberaterin bke
- Familientherapie und systemische Therapie
- psychoanalytisch begründete Verfahren
- Verhaltenstherapie und
- weitere humanistische Verfahren.

Fachliche Erfahrung

In diesem Portal wird Beratung nur von Fachkräften erbracht, die über eine breite, die unterschiedlichen Problemlagen des familialen Zusammenlebens und der Entwicklung von Kindern und Jugendlichen umfassende Berufserfahrung verfügen. Die Fachkräfte sollen in der Regel über fünf Jahre Beratungspraxis verfügen.

Spezifische Fortbildung/Qualifizierung

Beratung im Internet entsprechend der aufgezeigten Leistungsformen setzt neben dem Umgang mit der eingesetzten Software ein Wissen um die Spezifika der digitalen Kommunikation voraus. Deshalb erfolgt vor der Mitwirkung im Beratungsportal eine Einführung in die technischen Voraussetzungen und in die praktische Handhabung. Innerhalb des Online-Settings wird die Beratungssituation in besonderer Weise strukturiert: Das digitale Medium eröffnet neue Möglichkeiten der Selbstpräsentation der Ratsuchenden und verändert als Folge des Schriftbezugs die Beziehung zwischen Berater/in und Ratsuchender oder Ratsuchendem. Deshalb bedarf es zu Beginn der Mitarbeit einer fachlichen Einführung in diese Besonderheiten der Beratung im Internet. Die Fachkräfte erhalten vor Beginn ihrer Tätigkeit eine mehrtägige Fortbildung. Hieran schließt sich eine Einarbeitungsphase an, in der ein/e Mentor/in die Tätigkeit der neuen Fachkraft in den jeweiligen Leistungsformen (Mailberatung, Einzel- und Gruppenchat und Forum) begleitet. Für die kontinuierlich mitarbeitenden Fachkräfte wird nach Bedarf Fortbildung (E-Learning) angeboten.

Zusammenwirken der Fachkräfte

Die Fachkräfte unterschiedlicher Professionen bilden gemeinsam das stand-

ortverteilte, multidisziplinäre Team der Virtuellen Beratungsstelle. Zur Qualitätssicherung stehen die Mitarbeitenden im kontinuierlichen fachlichen Austausch, der abgesehen von Telefonaten und Treffen ausschließlich über die digitalen Kommunikationskanäle des Beratungsportales erfolgt. Die Einsichtnahme in personenbezogene Daten und Vorgänge erfolgt dabei nach

taten bekannt wird (z. B. Gefährdung des Lebens Dritter) besteht eine Pflicht zur Anzeige nach § 138 StGB. In diesem Fall werden die Leitung der Onlineberatung und die Geschäftsführung der bke unverzüglich einbezogen, die die zuständigen Behörden einschalten. Das Vorgehen ist im Leitfaden zum Verfahren bei Androhung von Straftaten gemäß § 138 StGB festgehalten.

Die Fachkräfte sollen in der Regel über fünf Jahre Beratungspraxis verfügen.

klaren Regeln zum Zweck und zur Autorisierung derselben. Dies wird in den Nutzungsbedingungen in verständlicher Sprache mitgeteilt. Als interne Kommunikationskanäle innerhalb der Beratungsplattform stehen zur Verfügung:

- internes Mail-System (Messenger)
- internes Diskussionsforum der Fachkräfte
- Fachkräfte-Chats
- Intervention in kleinen Teams via Chat.

Außerhalb der Beratungsplattform bestehen folgende Austauschmöglichkeiten:

- jährliche Klausurtagung
- Treffen des Koordinationsteams
- Telefonate.

Unterstützung bei Kinderschutz und Gefährdung Dritter

Für die Beratungen im Kontext von möglichen Kindeswohlgefährdungen (§ 8a SGB VIII) steht das erfahrene multidisziplinäre Team der Interventionsgruppe zur Verfügung. In den fachlichen Regeln ist festgelegt, dass alle Fälle, die den Kinderschutz berühren, in der Intervention vorgestellt werden. Regelmäßige Protokolle dokumentieren die Ergebnisse. Bei Bedarf, z. B. bei akuten Fragestellungen wie Suizidgefährdung, sollen die fachlichen Koordinatoren/innen und die Leiterin umgehend einbezogen werden. Darüber hinaus kann die Fachkraft auch kurzfristig ein Supervisionsangebot nutzen.

Wenn die Planung schwerer Straf-

Schutz der Vertrauensbeziehung zu den Ratsuchenden

Ratsuchende, die die Unterstützung durch Erziehungs- und Familienberatung in Anspruch nehmen, müssen auf den Schutz ihrer Privatgeheimnisse vertrauen können. Deshalb wird jegliche Kommunikation verschlüsselt übertragen. Die Fachkräfte, die an der Erbringung der Leistung Erziehungsberatung im Internet beteiligt sind, werden auf die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes nach § 61 Abs. 4 SGB VIII und ihre Pflicht zum Schutz des Privatgeheimnisses der Ratsuchenden gem. § 203 Abs. 1 Nr. 4 SGB förmlich verpflichtet.

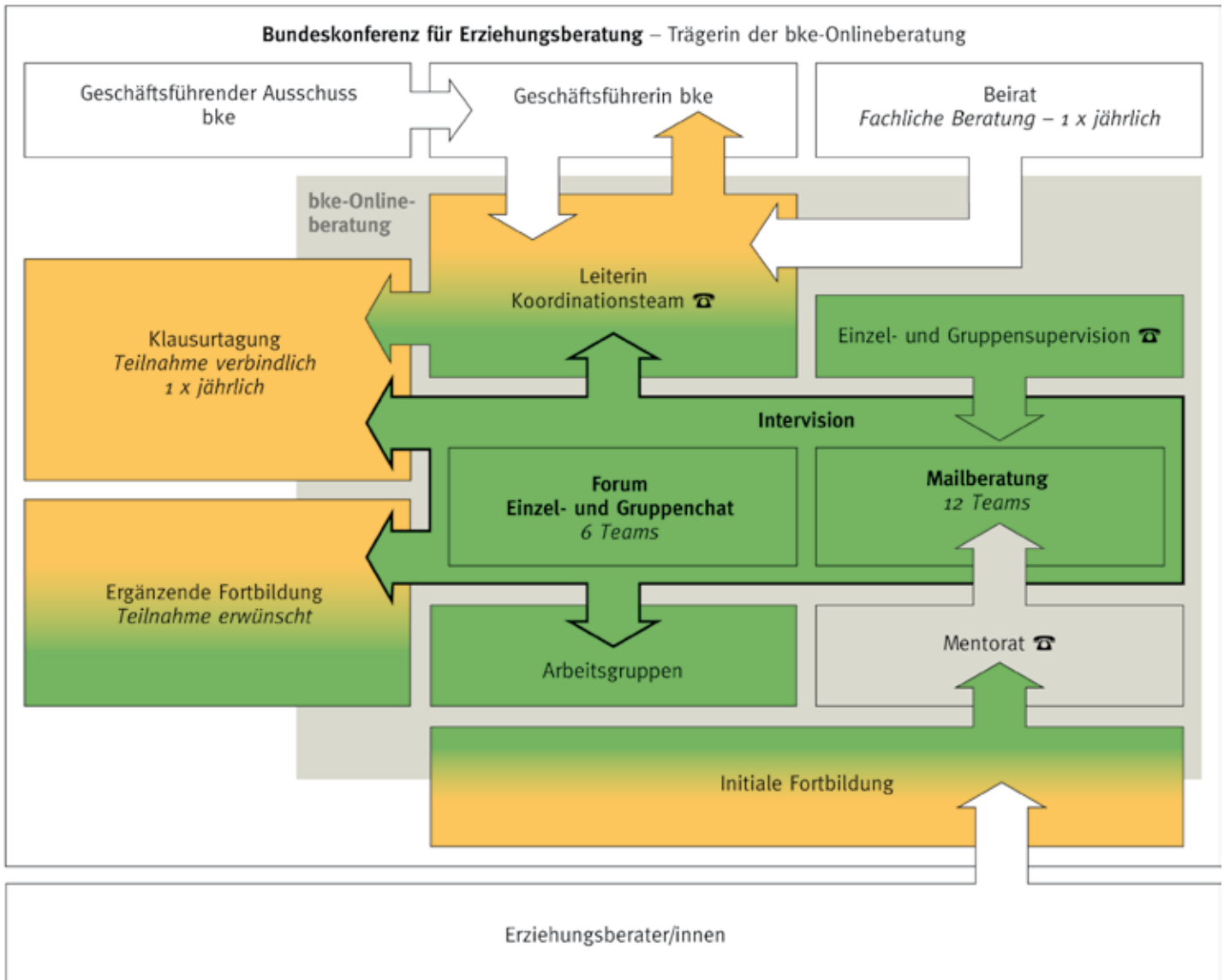
Evaluation

Für die Ratsuchenden stehen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung, strukturierte oder frei formulierbare Rückmeldungen über die erhaltene Unterstützung zu geben. Die reflektierende Betrachtung im Koordinationsteam unter Einbezug der Fachkräfte dient der kontinuierlichen internen Evaluation der Passgenauigkeit der von der bke-Onlineberatung angebotenen Leistungen, die u. a. auf dieser Grundlage stets weiterentwickelt werden.

Einhaltung und Transparenz der Standards

Die Einhaltung der Qualitätsstandards wird durch die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung als Fachverband der Erziehungs- und Familienberatung in

Kommunikationsstruktur der bke-Onlineberatung



Der fachliche Austausch der Beratungsfachkräfte erfolgt hauptsächlich in digitalen Arbeitsformen (Internes Forum, Chat und Personal Message). Diese werden durch Face-to-Face-Arbeitsformen ergänzt. Damit arbeitet die bke-Onlineberatung in einem Blended Setting.

Internes Forum und Personal Message
 Face-to-Face
 Chat

Abstimmung mit den Trägern der beteiligten Beratungsstellen gewährleistet. Die Qualitätsstandards werden den Nutzern der Onlineberatung transparent gemacht.

Organisationsstruktur der bke-Onlineberatung

Die personelle Struktur der bke-Onlineberatung unter der Bedingung bundesweiter Beteiligung (entsprechend dem Königsteiner Schlüssel) der mitwirkenden Fachkräfte mit variierendem Beteiligungsumfang bedarf einer organisatorischen und fachlichen Koordi-

nation und verlässlicher Strukturen zur Unterstützung der Fachkräfte.

Leitung

Die Leiterin der bke-Onlineberatung trägt die Gesamtverantwortung für das Beratungsangebot für Eltern und Jugendliche – gegenüber den beteiligten Fachkräften und Beratungsstellen, gegenüber dem Träger bke sowie gegenüber den Ratsuchenden. Sie ist Ansprechpartnerin für die beteiligten Kooperationspartner der Erziehungsberatung und vertritt die bke-Onlineberatung in einschlägigen Fachgremien.

In Abstimmung mit dem Träger bke konzipiert sie Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit

Sie führt die Ergebnisse, Erkenntnisse und festgestellten Bedarfe der fachlichen Koordinator/innen aus den einzelnen Beratungsbereichen zusammen, reflektiert die Erfahrungen und regt innovative Veränderungen an. Das Konzept der Onlineberatung entwickelt sich in Zusammenarbeit mit dem Team aus Koordinator/innen und Fachkräften fortlaufend weiter. Einen besonderen Schwerpunkt bildet dabei die Gewährleistung der fachlichen Qualitätsstandards.

Fachliche Koordination

Für die Beratungsformen Mailberatung, offene Sprechstunde, Gruppen- und Themenchat sowie Diskussionsforum sind fachliche Koordinator/inn/en zuständig. Ihre Aufgabe ist es, die tägliche Beratungspraxis der mitwirkenden Beraterinnen und Berater zu begleiten. Dazu gehört die Sichtung eingehender Mailanfragen, abgelegter Chatprotokolle bzw. laufender Diskussionen im Forum, Begleitung der jeweiligen Intervisionsgruppen, die Extraktion neuer methodischer und inhaltlicher Fragestellungen und die Fortschreibung der intern geltenden fachlichen Regeln der jeweiligen Beratungsform. Die fachlichen Koordinator/inn/en gewährleisten auf diese Weise, dass die vielfältigen und zum Teil auch unterschiedlichen Erfahrungen der mitwirkenden Beratungsfachkräfte zusammengeführt und systematisiert werden können. Zu ihrem Aufgabenbereich gehört auch die Qualitätssicherung. Nach Bedarf werden im Koordinationsteam Arbeitsgruppen zur Vertiefung von Fragestellungen und zu konzeptionellen Überlegungen einberufen.

Technische Koordination

Die technische Koordinatorin betreut insbesondere neu hinzukommende Fachkräfte im Umgang mit der Software, beantwortet Anfragen von Ratsuchenden zur Software und macht Vorschläge zur Optimierung. Sie koordiniert Dienstpläne (für die Offene Sprechstunde und für die Gruppenchats), moderiert das Unterforum *Technik und Moderation*, organisiert die Fortbildungen und die jährliche Tagung der bke-Onlineberatung und ist zuständig für Verwaltungsaufgaben.

Intervisionsteams

Nach Beendigung der Mentorate für neue Fachkräfte treten diese einem der bestehenden Intervisionsteams bei. Für jede Beratungsform gibt es einen entsprechenden Austausch. Intervisionssitzungen werden als interne Gruppenchats durchgeführt. Die Intervisionsteams werden von den fachlichen Koordinatoren/der Leiterin begleitet. Diese Vernetzung trägt zu Transparenz und Partizipation an der fachlichen Weiterentwicklung bei.

Die Intervisionsteams sind in der Regel multiprofessionell besetzt.

Dadurch ist der in § 28 SGB VIII für Erziehungsberatung gesetzlich verankerte Qualitätsstandard der Zusammenarbeit im Team gesichert und den vielschichtigen Konstellationen in der Arbeit mit den Ratsuchenden wird mit den sich ergänzenden Perspektiven der beteiligten Professionen begegnet. Zusätzlich können besondere Beratungsaspekte, wie rechtliche Fragen, Kinderschutz, Suizidgefährdung, sexuelle Gewalt und medizinische Fragestellungen (z. B. psychiatrische Störungsbilder) unter Einbeziehung spezialisierter interner wie externer Fachkräfte behandelt werden. Neben der Intervision, die der Weiterentwicklung und Planung des individuellen Beratungsprozesses dient, setzen sich die Fachkräfte im Intervisionsteam auch regelmäßig mit den Besonderheiten der Beratung im Internet, bezogen auf die jeweilige Beratungsform, auseinander. Im fachlichen Austausch werden die ethischen, fachlichen und datenschutzrechtlichen Standards eingehalten.

Supervision

Den mitwirkenden Fachkräften steht eine Gruppe von Supervisorinnen und Supervisoren zur Seite, die über Erfahrung in der Onlineberatung verfügen. Sie können für schwierige Fallkonstella-

tionen in Anspruch genommen werden. Ebenso wie die Intervision erfolgt die Supervision unter Nutzung ausschließlich interner Kommunikationskanäle des Beratungsportals im Internet. In Abgrenzung zur Intervision kann der Austausch zwischen Supervisor/in und Supervisand auch telefonisch erfolgen.

Jährliche Klausurtagung der bke-Onlineberatung

Einmal im Jahr werden alle mitwirkenden Fachkräfte zu einer zweitägigen Tagung eingeladen. Dieser Erfahrungsaustausch wird jeweils durch ein inhalt-

liches Programm gestaltet, das aktuelle Themen aufnimmt und die fachliche Weiterentwicklung der bke-Onlineberatung vorantreibt. Darüber hinaus gibt die Klausurtagung die Möglichkeit, die anderen Fachkräfte, mit denen online in einer Beratungsform oder einer Intervisionsgruppe zusammengearbeitet wird, persönlich kennenzulernen und dadurch die medial gestützte Arbeitsbeziehung zu intensivieren.

Einbindung der örtlichen Erziehungsberatungsstellen

Die örtlichen Beratungsstellen sind aufgefordert, sich in Abstimmung mit ihrem jeweiligen eigenen Träger und dem örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe an der Leistungserbringung der Beratungskapazitäten für die Onlineberatung zu beteiligen. Die erforderlichen personellen und zeitlichen Ressourcen werden dabei auf Gegenseitigkeit bereitgestellt. Beratungsstellen, die sich an der Online-Beratung beteiligen, sind für die Ratsuchenden erkennbar.

Den beteiligten Beratungsstellen und den örtlichen Trägern der Jugendhilfe werden Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung gestellt, mit denen sie auf der örtlichen Ebene

Den Fachkräften steht eine Gruppe von Supervisorinnen und Supervisoren zur Seite.

auf das Beratungsangebot im Internet aufmerksam machen können. Das Material wird zum Teil so gestaltet, dass die Beteiligung der örtlichen Beratungsstelle, ihres (freien) Trägers und des örtlichen Trägers der öffentlichen Jugendhilfe eingetragen werden kann.

Neben dem Gewinn einer gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit erwerben beteiligte Fachkräfte weitere Kompetenzen im Bereich der Jugendberatung, die mit ihren (online)spezifischen Fragestellungen neue Anregungen für die Beratung vor Ort gibt. Beratung über das digitale Medium erweitert die

eigene Medienkompetenz der Fachkraft und verstärkt die Beratungssicherheit im Umgang mit diesbezüglich relevanten Fragestellungen. Die Aus- und Weiterbildung und der mögliche überregionale Austausch mit Kolleginnen und Kollegen kann bereichernd in das Team der Erziehungsberatungsstelle weitergetragen werden.

Die Kooperation mit der bke-Onlineberatung bietet vielfältigen Kompetenzzuwachs sowohl im Hinblick auf die Jugend- als auch die Elternberatung für die mitwirkenden Fachkräfte, der in das Team der örtlichen Erziehungsberatungsstelle wirkt und die Beratungsarbeit vor Ort inspiriert und verbessert.

Bereitstellung von Beratungskapazitäten

Die Länder wirken auf eine gleichmäßige Beteiligung der örtlichen Beratungsstellen hin. Wenn je 1 Mio. Einwohner ein/e Berater/in für 10 Stunden pro Woche mitwirkt, sind 81 Fachkräfte zur Leistungserbringung erforderlich. Die auf der Basis der Bevölkerungszahlen zum 31. 12. 2014 auf die einzelnen Bundesländer entfallenden Fachkraftstunden sind in der Tabelle rechts dargestellt.

Der Beirat

Die bke-Onlineberatung bezieht die föderalen Finanzgeber und die entsendenden kommunalen und freien Trägerinstitutionen über einen fachlichen Beirat in die Entwicklungen und Vorhaben des bundesweiten Beratungsangebotes mit ein. Vertreter/innen der Trägerverbände sowie Vertreter/innen der Jugendministerien der Länder sind berufene Mitglieder des Beirats und werden einmal jährlich in einer Sitzung umfassend über das gemeinsame Angebot informiert. Die Mitglieder des Beirates der bke-Onlineberatung sind:

- das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
- das Bayerische Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration (federführendes Land)
- die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration in Hamburg
- das Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen
- das Ministerium für Integration, Familie, Kinder, Jugend und Frauen des Landes Rheinland-Pfalz

Land	Bevölkerung	Fachkraftstunden pro Woche
Baden-Württemberg	10.716.644	107
Bayern	12.691.568	127
Berlin	3.469.849	35
Brandenburg	2.457.872	25
Bremen	661.888	7
Hamburg	1.762.791	18
Hessen	6.093.888	61
Mecklenburg-Vorpommern	1.599.138	16
Niedersachsen	7.826.739	78
Nordrhein-Westfalen	17.638.098	176
Rheinland-Pfalz	4.011.582	40
Saarland	989.035	10
Sachsen	4.055.274	40
Sachsen-Anhalt	2.235.548	22
Schleswig-Holstein	2.830.864	28
Thüringen	2.156.759	22
Deutschland	81.197.537	812

- das Sächsische Staatsministerium für Soziales und Verbraucherschutz
- das Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit
- der Deutsche Städtetag
- der Deutsche Städte- und Gemeindebund
- der Deutsche Landkreistag
- das Diakonische Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland
- der Deutsche Caritasverband e.V.
- der Bundesverband der Arbeiterwohlfahrt e.V.
- der Deutsche Paritätische Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V.

Die begleitenden Vertreterinnen der Länderministerien stehen stellvertretend für alle 16 Bundesländer, die das Beratungsportal anteilig nach dem Königsteiner Schlüssel finanzieren.

Das Treffen der Vertreterinnen und Vertreter bietet auch die Möglichkeit des Rückblicks auf die Beteiligung der einzelnen Bundesländer sowie die öffentlichkeitswirksamen Maßnahmen in den einzelnen Zuständigkeitsbereichen.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit der bke-Onlineberatung soll in erster Linie das Beratungsangebot vorstellen und bekannt machen. Dabei soll besonders deutlich werden, dass das Angebot auf bke-

beratung.de kostenlos, anonym und professionell ist. Die Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit reichen von Pressearbeit bis zu klassischer Werbung. Sie richten sich an unterschiedliche Zielgruppen, an Ratsuchende, Multiplikator/inn/en, an die Fachöffentlichkeit und an die Presse. Über Pressemitteilungen und Veranstaltungshinweise werden Presse und Multiplikator/inn/en auf bestimmte Angebote (z. B. Themenchats) aufmerksam gemacht und zur Berichterstattung eingeladen. Die bke-Onlineberatung hat einen eigenen Messestand, mit dem sie auf Verbraucher- und Fachmessen aber auch auf Veranstaltungen der beteiligten Beratungsstellen (Tag der Offenen Tür etc.) ihr Angebot präsentiert. Bei allen Publikationen wird an geeigneter Stelle darauf hingewiesen, dass alle Bundesländer dieses bundesweite Beratungsportal finanzieren.

Das Konzept der bke-Onlineberatung ist durch den Vorstand der bke beschlossen und auf dem Stand Juni 2016 durch die Geschäftsführerin der bke aktualisiert.

Auf der sicheren Seite

Standards zum Datenschutz der bke-Onlineberatung Von Corinna Gekeler

Der Begriff Datenschutz löst bei vielen Beschäftigten im Gesundheits- und Sozialbereich erst einmal Gefühle der Unsicherheit und Widerstände gegen Technik aus. Und zwar obwohl Datenschutz gerade in der Online-Beratung im Sozial- und Gesundheitsbereich eine Voraussetzung für deren vertrauliche Umsetzung ist.

Geht man vom Recht auf ein selbstbestimmtes Leben aus, sind die Persönlichkeitsrechte des Gegenübers entsprechend zu respektieren und zu schützen. Datenschutz betrifft also

von Persönlichkeitsrechten ein, sogar das Wort Selbstbestimmung nutzen viele Beratungsangebote ebenso wie der Gesetzgeber. Im Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) steht das Recht auf informationelle Selbstbestimmung an erster Stelle. Es handelt sich sogar um ein Grundrecht aller Bürgerinnen und Bürger auf einen Umgang mit ihren Daten nach ihren Wünschen und Bedarfen.

Die Rechtslage ist eindeutig und bedeutet für die beiden Online-Portale der bke Folgendes: Den Ratsuchenden

möglichst verständliche Erläuterungen in seinen Nutzungsbedingungen und seiner Datenschutzerklärung zu bieten.

Bevor die Nutzer/innen über die Datenschutz-Standards informiert werden können, muss jedoch erst eine so genannte Datenschutz-Organisation stattfinden, die dem Selbstverständnis des jeweiligen Angebots und den gesetzlichen Vorgaben gleichermaßen entspricht. Die Rahmenbedingungen zum Datenschutz einer Online-Beratung müssen nach folgenden Gesetzen gestaltet werden:

- Das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), das im Mai 2018 von der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DS-GVO) abgelöst wird.
- Als Betreiber eines Online-Angebotes muss die bke das Telemediengesetz (TMG) beachten.
- Das Telekommunikationsgesetz (TKG) spielt eine Rolle, da Kommunikationsdaten anfallen.
- Die Mitarbeitenden unterliegen der Schweigepflicht (§ 203 StGB)
- Das Strafgesetzbuch (StGB) regelt, unter welchen Umständen eine Durchbrechung der Schweigepflicht geboten oder verboten ist.

Datenschutz berührt zentrale Fragen der Haltung gegenüber den Ratsuchenden.

bei Weitem nicht nur die technischen Rahmenbedingungen, sondern berührt zentrale Fragen der Haltung gegenüber den Ratsuchenden und somit auch zum Umgang mit ihren Daten. Außerdem ist Schweigepflicht eine zentrale Säule in der Erziehungsberatung und Datenschutz eine der so genannten beruflichen Nebenpflichten.

Grundrecht

Das Selbstverständnis vieler Beratungsstellen kommt dem Ansatz der Gesetzgebung zum Datenschutz recht nah. Beide setzen sich für den Schutz

gehören alle über sie gespeicherten Daten, die nur mit ihrer Einwilligung erfasst und bearbeitet oder gar weitergeleitet werden dürfen. Anbieter müssen vorweg darüber informieren, zu welchem Zweck ihre Daten erfasst werden. Die gebotene Transparenz beinhaltet auch eine umfassende Aufklärung über den weiteren Umgang mit den »Kundendaten«. Also Informationen darüber, wo und unter welchen Vorsichtsmaßnahmen die Daten gespeichert werden und wer sie einsehen und ggf. löschen darf. So steht jeder Anbieter von Online-Portalen vor der Herausforderung, den Ratsuchenden

»Tür zu!«

Der Begriff Vertraulichkeit beschreibt das Verhältnis zwischen Ratsuchenden und Berater/innen am treffendsten. Im Setting einer Beratungsstelle wird dieses hohe Gut ganz selbstverständlich durch das Schließen der Tür des Beratungsraums ermöglicht, damit kei-

ne andere Person Zugang zum Gesprochenen hat. Genauso wie man nicht auf einem belebten Marktplatz lautstark eine Beratung durchführen würde, muss man entsprechende Schutzräume für die virtuelle Beratung schaffen. Und weil man keine Beratung per Postkarte durchführen würde, nutzt man dafür auch keine gewöhnlichen E-Mails, da beides einer untersagten Offenbarung von Geheimnissen entsprechen würde.

Doch wie lässt sich eine angemessene Vertraulichkeit auf das Setting der bke-Onlineberatung übertragen? Ist ein »Tür zu!« hier überhaupt möglich, wo doch jeder Schritt im Internet Datenspuren hinterlässt, die leicht in Hände Unbefugter gelangen können?

Laut BDSG handelt es sich bei der bke-Onlineberatung um besonders schützenswerte Daten, da meist sensible Bereiche wie Gesundheit oder etwa Sexualität berührt sind. Demnach wird auch ein entsprechend hohes Schutzniveau erwartet. Doch welche Maßnahmen hat die bke für ihre beiden Beratungsportale, also für <https://jugend.bke-beratung.de> und <https://eltern.bke-beratung.de>, ergriffen? Von der technischen Seite ermöglichen die beiden Beratungsportale durch folgende Software-Lösungen eine gut gesicherte Kommunikation:

- Alle Beratungsvorgänge finden nur auf einem besonders gesicherten Server statt (webbasiert) und liegen nicht auf Computern in den teilnehmenden Beratungsstellen oder der bke. Ein solcher zentraler Speicherplatz erspart auch das Hin- und Hersenden der heiklen Daten.
- Wer sich in die Beratungssoftware mithilfe von Benutzername und Passwort einloggt, gelangt nur auf einem verschlüsselten Weg an seine Daten (SSL-Verschlüsselung), was man schon im Browser erkennen kann, da dort https statt nur http steht.
- Weder das Beratungsteam noch die Administrator/innen der Portale sehen die IP-Adressen, mit denen Ratsuchende im Internet unterwegs sind. Auch die E-Mail-Adressen, die Ratsuchende hinterlegen können, um Benachrichtigungen zu erhalten, können, sind nicht einsehbar.

Über die Software hinaus wird eine möglichst hohe Datensparsamkeit erzielt. Das BDSG schreibt vor, dass nur genau die Daten erfasst werden dürfen, die zum Beispiel für die Durchführung einer fachlich guten Beratungsarbeit nötig sind. Das fängt damit an, dass nur wenige Anhaltspunkte in der Anmeldemaske abgefragt werden und gilt selbstverständlich auch für die Berater/innen, die sich keinesfalls ein umfassendes Bild machen und alles Mögliche und Unmögliche über die Ratsuchenden erfragen, sondern sich in ihren sparsam dosierten Nachfragen auf fachlich gebotene Merkmale der Umstände beschränken.

Außerdem geben Ratsuchende beim Benutzernamen nicht ihren richtigen Namen an, sondern nur so genannte Nicknamen, wodurch die Beratung pseudonymisiert stattfindet. Und auch wenn Ratsuchende aufschlussreiche Details zu ihrer Person offenlegen, behalten die Berater/innen diese für sich.

Im Normalbetrieb wird also niemand bei den Beratungen mitlesen. Lediglich in begründeten Ausnahmefällen, zum Beispiel wenn eine Beschwerde gegen den bzw. die Berater/in oder

Glieder einer Kette

Datenschutz-Standards und andere Qualitätsmerkmale funktionieren nur, wenn sie an allen entscheidenden Stellen konsequent umgesetzt werden können. Wie bei den Gliedern einer Kette gilt hier auch, dass das schwächste Glied zum Problem werden kann. Wie so oft ist das auch beim Datenschutz meist der Mensch, der unwissend, fahrlässig oder einfach nur bequem handelt. Eine weitere »Schwachstelle« sind Geräte und Internetverbindungen, von denen aus die Beratung stattfindet und für die deshalb Auflagen zur Sicherheit von der bke entwickelt wurden.

Alle Mitarbeitenden der bke-Onlineberatung unterliegen der Schweigepflicht und müssen einen von der bke speziell entwickelten Leitfaden zum Datenschutz einhalten. Zu diesen Datenschutzstandards erhalten neue Berater/innen im Rahmen der bke-Fortbildung und alle Mitarbeitenden auf der jährlichen Klausurtagung eine Schulung. So weiß jede/r, was er bzw. sie beitragen kann, um auch in der bke-Onlineberatung »die Tür zuzumachen«.

Der Aufwand muss nachvollziehbar sein und im Bereich der Machbarkeit liegen.

den bzw. die User/in vorliegt, kann die Fachliche Leitung der bke-Onlineberatung Einblick in die betreffenden Beratungsvorgänge nehmen. Davon werden alle Betroffenen umgehend informiert.

Des Weiteren kann die Fachliche Leitung zur Einhaltung der fachlichen Standards in Abstimmung mit der bzw. dem jeweiligen Berater/in und Einsicht in bestimmte Beratungen nehmen. Eine weitere Maßnahme zur Qualitätssicherung stellt der kollegiale Austausch im Beraterteam und in der Supervision dar. Dieser findet selbstverständlich nur im geschützten Raum der Beratungssoftware und anhand von Daten ohne Personenbezug (also pseudonym) statt.

Datenschutz gelingt am besten, wenn bei den Standards ein Mittelweg gefunden wird, der zum Beispiel die Nutzerfreundlichkeit der Beratungssoftware, die sogenannte Usability, nicht einschränkt. Das heißt, der Aufwand muss nachvollziehbar sein und im Bereich der Verhältnismäßigkeit und der Machbarkeit liegen. Nur so gelingen praxisnahe Lösungen, die möglichst konsequent umgesetzt werden.

Auf der Seite der Ratsuchenden bedeuten die Datenschutz-Maßnahmen der bke, dass es keine Beratung per App mehr gibt und dass auch sie nach einiger Zeit der Inaktivität automatisch ausgeloggt werden.

Für das Beraterteam gibt es bestimmte Regeln, von wo aus man sich in die Beratungssoftware einloggen darf. Das geht nur von einem eigenen Benutzerkonto auf dem PC aus und selbstverständlich darf das Passwort niemals anderen bekannt werden. Der Datenschutz geht aber auch mit Einschränkungen einher. Etwa weil Beratungsvorgänge nicht auf den eigenen Computer kopiert werden dürfen und ein Login von mobilen Endgeräten aus (Laptops usw.) strengen Auflagen unterliegt. Auch die Nutzung von WLAN-Verbindungen ist nur eingeschränkt zugelassen und ein Login von einem Smartphone aus nicht gestattet.

Die Bereitstellung entsprechend geschützter Geräte und Verbindungen sowie die Einhaltung der Standards durch die Berater/innen liegt in der Verantwortung der Beratungsstellen vor Ort. Sie sind die direkten Arbeitgeber der beratenden Fachkräfte und gehen als solche eine Kooperation mit der bke ein, die den Rahmen für die Zusammenarbeit in einem Kooperationsvertrag vorgibt. In der Verantwortung der bke liegt es, für die Beratungssoftware, Schulungen, Datenschutz-Standards und für die fachliche Betreuung und Weiterentwicklung sowie die Bewerbung der beiden Beratungsportale zu sorgen.

Reale Risiken

Beim Datenschutz sollte es nicht um den Aufbau von Drohszenarien gehen, aber die realen Risiken müssen verständlich gemacht werden. Dazu gehört das Verständnis, dass in unserem digitalen Zeitalter Daten das »neue Gold« sind. Die Beratungsvorgänge stellen demnach einen Schatz dar, den es zu schützen gilt. Man kommt an ihn nur über das geschützte Datentunnel (SSL) und die Daten sollen die Beratungssoftware nicht verlassen (webbasiert).

»Was soll schon passieren?« und »wer interessiert sich schon für unsere Daten?« mag man sich fragen. Den Wert der Daten im illegalen Datenhandel real einzuschätzen, ist schwierig. Da es sich aber für die meisten potenziell Betroffenen um wirklich heikle Informationen handelt, dürfte das den Preis steigern. Meist sind die, die sich

über technische Tricks illegalen Zugang verschaffen, nur Lieferanten, die mit ihrer Beute zum Hehler (Datenhändler) gehen. Weniger kriminelle Motive können eine Art Voyeurismus sein oder die Ambitionen und Konkurrenzkämpfe technisch versierter Jugendlicher. Aber auch diese können Schaden anrichten.

Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr, bei bestimmten Beweggründen sogar bis zu zwei Jahren, bestraft werden.

- Wenn es um das durch Suizid bedrohte Leben eines/einer Ratsuchenden geht, verpflichtet das StGB zur Offenbarung der Daten. Bei einer deutlich geäußerten

Ankündigungen einer schweren Straftat müssen nach § 138 StGB angezeigt werden.

Ausnahmen

Wie bei allen Regeln gibt es auch beim Datenschutz Ausnahmen. So dürfen bzw. müssen in genau definierten Ausnahmesituationen sogar Daten mit Personenbezug eingesehen oder weitergegeben werden. Für die unterschiedlichen Eventualitäten hat die bke exakt festgelegte Abläufe definiert, nach denen im Bedarfsfall zu handeln ist.

Zum Schutz der Portale

Der Server mit allen Vorgängen der bke-Onlineberatung wird von einer Hosting-Firma bereitgestellt, mit der ein Vertrag über alle Details zu Datenschutz und Datensicherheit abgeschlossen wurde. Dabei geht es auch um den Verlust von Daten und die Abwehr von Hackerangriffen. Um ein hohes Niveau an Datensicherheit gewährleisten und eventuelle Angriffe abwehren zu können, darf die Server-Firma die Verbindungsdaten (IP-Adressen, Login-Zeit usw.) eine Woche lang speichern.

Zum Schutz der Ratsuchenden

Das Strafgesetzbuch (StGB) regelt den Schutz der Privatgeheimnisse der Ratsuchenden in zweierlei Hinsicht:

- Alle Mitarbeitenden der bke-Onlineberatung fallen unter die berufliche Schweigepflicht nach § 203 StGB. Wenn sie Geheimnisse unbefugt offenbaren, können sie mit einer

Ankündigung einer Suizidabsicht gebietet § 323c StGB (Unterlassene Hilfeleistung) eine Durchbrechung der Schweigepflicht, um die Gefahr abzuwenden. Was es bei der fachlichen Beurteilung einer solchen Situation zu beachten gilt, hat die bke ausführlich für das Beraterteam erarbeitet.

Zum Schutz der Allgemeinheit und des Lebens Dritter

Ankündigungen einer schweren Straftat müssen nach § 138 StGB angezeigt werden. Wer glaubhaft von konkreten Plänen oder bereits begonnenen Taten bezüglich Mord, Geiselnahme, Terrorangriff, Amoklauf o. ä. erfährt, muss die Ermittlungsbehörden informieren.

Bei Ankündigungen weniger schwerer Taten (Gefahr für Leben, Leib, Freiheit, Ehre, Eigentum oder ein anderes Rechtsgut) erlaubt § 34 StGB die Durchbrechung der Schweigepflicht. Bei einem derartigen »rechtfertigenden Notstand« darf die Schweigepflicht aber nur durchbrochen werden, wenn diese vier Bedingungen erfüllt sind:

- Die Gefahr muss konkret und gegenwärtig sein.
- Die Durchbrechung der Schweigepflicht muss geeignet und angemessen sein, um die Gefahr abzuwenden.
- Es steht kein milderes Mittel als die Verletzung der Schweigepflicht zur Verfügung, um die Gefahr abzuwenden.

- Eine Abwägung ergibt, dass das Schutzinteresse gegenüber der Schweigepflicht wesentlich überwiegt. Kindeswohlgefährdung muss (§ 138 StGB) bzw. darf (§ 32 StGB) nur angezeigt werden, wenn sie unter einen der beiden Paragraphen fällt.

Niemand muss Angst haben, einen Vertrauensbruch zu begehen.

Keine Anzeige darf erstattet werden, wenn die Tat in der Vergangenheit lag und nicht mehr verhindert werden kann.

Es gibt immer wieder Vorstöße vom Gesetzgeber, zum Schutz der Allgemeinheit möglichst lange auf die Verbindungsdaten zugreifen zu können. So wurden erneut Gesetzesentwürfe zur Vorratsdatenspeicherung vorgelegt, die sich auf die Anonymität im Internet allgemein auswirken könnten.

Auf der sicheren Seite

Im Ergebnis passen die technischen und organisatorischen Maßnahmen für den Datenschutz an allen entscheidenden Stellen im Arbeitsalltag der bke-Onlineberatung zum fachlichen Anspruch auf Vertraulichkeit der bke.

So bilden das Selbstverständnis und das Profil der bke, die gesetzlichen Anforderungen an den Datenschutz und die Qualitätsentwicklung der bke-Onlineberatung gemeinsam ein Paar.

Niemand muss Angst haben, einen Vertrauensbruch zu begehen, und Ratsuchende können sicher sein, dass nichts »hinter ihrem Rücken« stattfindet. Dank verständlicher Regeln für Betreiber, Beraterteam und Ratsuchende ist für alle Beteiligten klar, auf was sie sich einlassen und was sie dafür

tun müssen. Diese Regeln werden im Datenschutz-Leitfaden festgehalten, der Bestandteil des Kooperationsvertrages zwischen den teilnehmenden Erziehungsberatungsstellen und der bke ist. Die Ratsuchenden finden alle relevanten Informationen zum Umgang mit ihren Daten in der verständlich verfassten Datenschutzerklärung und den umfassenden Nutzungsbedingungen der bke-Onlineberatung.

So stimmen der »gefühlte« und der reale Datenschutz überein. Und wenn es hin und wieder zu Verunsicherungen bei den Mitarbeitenden, der Geschäftsführung oder dem Vorstand einzelner Erziehungsberatungsstellen und Fragen wie »Dürfen wir das so machen?« kommt, so ist das ein gutes Zeichen für die Sensibilisierung, die stattgefunden hat.

Zudem ist allen Beteiligten klar, dass eine Datenschutz-Organisation einer ständigen Weiterentwicklung unterliegt, die fester Bestandteil der Qualitätsentwicklung der bke ist.

Man kann also sagen, der bke ist es gelungen, einen »gelebten« Datenschutz zu organisieren.

*Corinna Gekeler ist externe Datenschutzbeauftragte der bke.
www.wellenlaengen-beratung.de*